Syrian Arab Republic — الجمهورية العربية السورية

Ministry of Higher Education — وزارة التعليم العالي

Syrian Virtual University — الجامعة الافتراضية السورية

إدارة الجودة في الرعاية الصحية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين

"دراسة ميدانية في مستشفى الملك فهد بمدينة الإحساء"

The Quality Management in Health Care and its Relation to Job Performance for the Workers

" A Field Study in King Fahad Hospital in Al Ahssa"

بحث مقدم لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال

إعداد

المنذر عبد الجليل زكريا

Student ID: Almonzer_21932

المشرف : د. رعد حسن الصرن

قرار لجنة الحكم على الرسالة :

الجامعة الافتراضية

ماجستير إدارة الأعمال

اسم الباحث :**المنذر عبد الجليل زكريا**

عنوان الرسالة" : **إدارة الجودة في الرعاية الصحية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين**" دراسة ميدانية في مستشفى الملك فهد بالإحساء"

"قدمت هذه الرسالة لنيل درجة الماجستير في إدارة الأعمال من الجامعة الافتراضية"

لجنة المناقشة والحكم على الرسالة:

1-**الدكتور** / أسامة الفرّاج

2-**الدكتور** / علي جبلاق

3-**الدكتور** / رعد الصرن

تاريخ المناقشة : 13 / 1 /2011

الدراسات العليا

ختم الإجازة	**أجيزت الرسالة بتاريخ**
/ / 2011	**/ / 2011**
موافقة مجلس الكلية	**موافقة مجلس الجامعة**
/ / 2011	**/ / 2011**

إهداء

إلى من كان رضاهما سبباً في سعادتي في الدنيا والآخرة

والدي العزيزين

إلى شريكتي في السراء والضراء...إلى نصفي الثاني

زوجتي الغالية

إلى أملي في هذه الحياة

أبنائي الأحباء

إلى سندي و قوتي

إخوتي الأعزاء

الباحث

المنذر زكريا

شكر وتقدير

بسم الله الرحمن الرحيم

الحمد والشكر لله جل جلاله الذي امتن علي بفضله في إتمام هذه الرسالة ، والصلاة والسلام على رسول الهدى سيدنا محمد وعلى آله وأصحابه أجمعين.

كما أتقدم بوافر الشكر وعظيم الامتنان والتقدير إلى:

الدكتور **رعد حسن الصرن** لتفضله بالإشراف على هذه الرسالة ولما بذله من وقت وجهد في توجيهي ومتابعتي وحرصه الدائم على تقديم الدعم والعون له طوال فترة إشرافه في مرحلة الماجستير .... فلسيادته كل الشكر والامتنان وجزاه الله تعالى خير جزاء ومتعه بوافر الصحة والعافية.

الدكتور **أسامة الفرّاج** لتفضله في قبول الحكم على رسالة الماجستير ......فلسيادته كل الشكر والامتنان ، وجزاه الله تعالى خير جزاء ومتعه بوافر الصحة والعافية.

الدكتور **علي جبلاق** لتفضله في قبول الحكم على رسالة الماجستير ......فلسيادته كل الشكر والامتنان ، وجزاه الله تعالى خير جزاء ومتعه بوافر الصحة والعافية.

الدكتور **غياث الترجمان** مدير ماجستير إدارة الأعمال في الجامعة الافتراضية لدعمه خلال مرحلة الدراسة ......فلسيادته كل الشكر والامتنان ، وجزاه الله تعالى خير جزاء ومتعه بوافر الصحة والعافية.

وأخيراً أتقدم بعظيم الوفاء والحب والامتنان لبلدي الحبيب سوريا.........

ملخص الرسالة

اسم الطالب : المنذر عبد الجليل زكريا

عنوان الرسالة: إدارة الجودة في الرعاية الصحية وعلاقتها بالأداء الوظيفي للعاملين (دراسة ميدانية في مستشفى الملك فهد بمدينة الأحساء)

اسم المشرف: د. رعد حسن الصرن

مقدمة:

إن أسلوب إدارة الجودة الشاملة في المستشفيات يعد من المقومات الأساسية لنجاح أي مستشفى لأنه يركز على فتح قنوات اتصال في كافة الاتجاهات ويركز على مشاركة جميع العاملين في عملية اتخاذ القرار مما يؤدي إلى التخلص من أي معوقات قد تؤثر على الأداء وتعطي الدافع للمستشفى من أجل التركيز على احتياجات المرضى طبقاً لمصلحتهم أو لما يريدون وذلك من خلال الاستغلال الأمثل للموارد المتاحة.

مشكلة البحث:

تتركز مشكلة البحث في معرفة مدى علاقة الجودة الشاملة بالأداء الوظيفي للعاملين في مشفى الملك فهد بمدينة الأحساء.

أهمية البحث:

تم تقسيم أهمية البحث إلى قسمين هما الأهمية العملية والأهمية العلمية، حيث تركزت أهمية البحث حول توضيح العلاقة بين نجاح المنظمة وتطبيق برامج إدارة الجودة الشاملة.

أهداف البحث:

1- تحديد حجم الدعم الذي تقدمه الإدارة العليا للمرفق من أجل تطبيق الجودة الشاملة.

2- التعرف على المستوى المعرفي عند العاملين حول مفاهيم الجودة الشاملة و تأثير هذا المستوى على الأداء الوظيفي.

3- التعرف على العلاقة بين تطبيق معايير الجودة الشاملة والأداء الوظيفي للعاملين.

4- معرفة توجه العاملين نحو تطبيق معايير الجودة الشاملة.

5- تحديد الصعوبات والمعوقات التي تقف في طريق تطبيق الجودة الشاملة في المرفق.

محتوى البحث:

1- القسم النظري: الذي اشتمل على أربعة محاور هي:

المحور الأول: مفهوم الجودة الشاملة وأهميتها

المحور الثاني: مفهوم جودة الخدمة الصحية و أهميتها

المحور الثالث: تطبيق مفهوم جودة الخدمة في الرعاية الصحية

المحور الرابع: علاقة إدارة الجودة في الرعاية الصحية بالأداء

2- القسم العملي والذي اشتمل على:

منهج البحث :

نظراً لطبيعة أهداف البحث سيتم استخدام المنهج الوصفي بأسلوب دراسة الحالة والذي يهتم بوصف الظاهرة وصفاً دقيقاً ويعبر عنها تعبيراً كمياً وكيفياً فالتعبير الكمي يوضح مقدار هذه الظاهرة أو حجمها ودرجات ارتباطها مع الظواهر المختلفة الأخرى أما التعبير الكيفي فإنه يصف

الظاهرة ويوضح خصائصها وهذا المنهج معتمد على عمليات جمع البيانات من المستشفى نفسه والقيام بعملية تنظيمها ومن ثم تحليلها وبناءاً عليها يتم تقديم وصف للظاهرة المدروسة للتعرف على متغيراتها و أسبابها والعوامل المتعلقة بها.

يتكون مجتمع وعينة الدراسة من جميع العاملين في مستشفى الملك فهد الحكومي بمدينة الإحساء من أطباء وفنيين وهيئة تمريض وموظفين إداريين،وبما أن الدراسة مقتصرة على مشفى الملك فهد الحكومي بمدينة الإحساء وبما أن حجم عينة الدراسة صغير (278 موظف) فسوف يتم توزيع استبيان على جميع مفردات مجتمع الدراسة.

أساليب تحليل البيانات:

سيتم استخدام الأساليب الإحصائية التالية للإجابة على تساؤلات البحث:التوزيع التكراري ،النسب المئوية ،الانحراف المعياري والوسط الحسابي و سيتم معالجة البيانات التي تم جمعها من قوائم الاستبيان إحصائياً باستخدام برنامج الحزم الإحصائية للعلوم الاجتماعية (SPSS)

نتائج الدراسة:

1- أظهرت الدراسة أن أغلب الموظفين يطبقون إدارة الجودة الشاملة ويلتزمون بها التزاماً شخصياً وإن إدارتهم من الإدارات التي تطبق الجودة الشاملة.
2- تشير الدراسة إلى وجود فوائد ناتجة عن تطبيق الجودة الشاملة.
3- تشير الدراسة إلى وجود دعم من الإدارة العليا لبرامج الجودة ولكن لا يوجد تشجيع على التطبيق.
4- زيادة فعالية تطبيق الجودة الشاملة سوف تساهم في تحسين أداء العاملين.

قائمة المحتويات

قائمة الجداول

قائمة الملاحق

قائمة الأشكال

مصطلحات إجرائية

الجودة الشاملة:

الجودة الشاملة : هي فلسفة عمل تسعى فيها المنظمة للاهتمام بالجودة من مرحلة التفكير بالخدمة إلى مرحلة ما بعد تنفيذها .

القطاع الصحي الحكومي:

يقصد به الجهات الحكومية التي تقدم خدمات الرعاية الصحية و تشرف عليها الدولة والقطاع العام ، ويشير اصطلاحًا إلى تدخل الدولة بصورة مباشرة في عمليات الخدمات الصحية (عبد العال : 1997 م ،ص15.)

البرامج:

وهي مجموعة متداخلة من السياسات والإجراءات والقواعد والعناصر الأخرى اللازمة لإخراج موضوع معين إلى حيز التنفيذ(عشماوي : 1991 م ،ص 9).

الأداء:

هو قدرة الإدارة في تحويل المدخلات الخاصة بالتنظيم إلى عدد من المخرجات بمواصفات محددة وبأقل تكلفة ممكنة (سليمان :1990 م ،ص 12).

الأداء الوظيفي:

يعرف الأداء الوظيفي بأنه ناتج جهد معين قام ببذله فرد أو مجموعة لإنجاز عمل معين (بدوي : 1984 م ،ص 87).

العميل :

هو أي شخص أو منظمة تعطي حكماً عن الجودة. (Potter p.380)